

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปากจั่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปากจั่น จำนวน ๕๐ คน
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ชาย	จำนวน ๒๘ คน	ร้อยละ ๕๖.๐๐
หญิง	จำนวน ๒๒ คน	ร้อยละ ๔๔.๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๑๕ คน	ร้อยละ ๓๐
การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๒๔
การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๘ คน	ร้อยละ ๑๖
การขอรับเบี้ยยังชีพแรกเกิด	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๒๐

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจและแรงจูงใจในด้านต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปากจั่น ในแต่ละหัวข้อ ให้ความสำคัญ ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด(๕) พึงพอใจมาก(๔) พึงพอใจปานกลาง(๓) พึงพอใจน้อย(๒) พึงพอใจน้อยที่สุด(๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

หัวข้อ							ระดับของ ปัญหา
	๕	๔	๓	๒	๑	.	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๐	๓๘	๑๒	๐	๐	๓.๗๖	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๓	๗	๐	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๗๔	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑	๕	๔	๐	๐	๔.๗๔	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘	๓๐	๒	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘	๔๔	๐	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๓.๔ อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๒	มากที่สุด
รวม						๔.๖๐	มากที่สุด

สรุป

จากตาราง ความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และ อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต ๔.๙๒ น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ๓.๗๖ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต ๔.๖๐

ข้อเสนอแนะ

